

REGULAMIN KONKURSU POLISH CONTACT CENTER AWARDS 2024

Sekcja „Projekty i zarządzanie”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I.1. Konkurs pod nazwą „Polish Contact Center Awards 2025” dla sekcji „Ludzie i zespoły” (dalej: **Konkurs**) prowadzony jest na zasadach określonych w niniejszym regulaminie (dalej: **Regulamin**).
- I.2. Organizatorem Konkursu jest Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB z siedzibą w Warszawie przy ul. Stefana Batorego 18/108, 02-591 Warszawa, wpisane do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej, a także do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000222550, NIP 5251011995, REGON 011263596 (dalej: **Organizator**).
- I.3. Konkurs organizowany jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zgłoszenia do Konkursu przyjmowane są w okresie od 1 grudnia 2024 do 16 lutego 2025 r. na zasadach określonych w rozdziale IV. Regulaminu.
- I.4. Konkurs jest finansowany ze środków własnych Organizatora, środków pozyskanych od Zgłaszających, a także środków pozyskanych od sponsorów i partnerów Organizatora.

II. CELE KONKURSU I UCZESTNICZY KONKURSU

- II.1. Konkurs organizowany jest w celu promocji najlepszych praktyk zarządzania działalnością contact center, najlepszych projektów i działań realizowanych w jednostkach contact center oraz organizacji i osób budujących profesjonalizm branży contact center. W sekcji „Projekty i zarządzanie” szczególnie promowane są działania, które zapewniają najwyższą jakość, wyniki operacyjne i efektywność biznesową oraz są realizowane przy zachowaniu najwyższych branżowych standardów operacyjnych i etycznych.
- II.2. Dla potrzeb Regulaminu pod pojęciem „**działalność contact center**” rozumie się wszelkie działania podejmowane przez organizacje w zakresie obsługi klientów (w tym prowadzenie kampanii sprzedażowych i marketingowych towarów i usług, obsługa i wsparcie techniczne, windykacja lub inne procesy komunikacji z klientami zewnętrznymi lub wewnętrznymi) za pośrednictwem zdalnych kanałów kontaktu, takich jak telefon, wideopojęcie, czat, komunikatory i platformy social media, korespondencja e-mail, korespondencja pocztowa, itp., a także komunikacji realizowanej z wykorzystaniem narzędzi automatyzujących, np. chat bot, voice bot.
- II.3. Dla potrzeb Regulaminu pod pojęciem „**jednostka contact center**” rozumie się działy wewnętrzne organizacji odpowiedzialne za prowadzenie działalności contact center, a także wyspecjalizowane firmy pracujące w tym zakresie na rzecz partnerów lub klientów biznesowych.
- II.4. Dla potrzeb Regulaminu pod pojęciem „**specjalista**” rozumie się przedstawicieli jednostek contact center realizujących działania związane z bezpośrednim kontaktem zdalnym z interesariuszami danej organizacji (np. konsumentami, partnerami, klientami wewnętrznymi) w zakresie obsługi, sprzedaży, windykacji i innych, zarówno w ruchu wychodzącym, jak i przychodzącym.
- II.5. Zgłaszającym w Konkursie może być:
 - II.5.1. organizacja prowadząca własną jednostkę contact center lub
 - II.5.2. centrum usług wspólnych (shared services center) lub
 - II.5.3. firma outsourcing contact center lub

- II.5.4. firma będąca dostawcą rozwiązań dla jednostek contact center, w szczególności dostawca rozwiązań technologicznych, usług z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi lub innych lub
- II.5.5. inna organizacja, która realizuje działania na rzecz działalności contact center swojej lub partnerów, która w okresie od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2024 roku na zlecenie osób trzecich lub na potrzeby własne prowadziła działania contact center lub na rzecz jednostek contact center z wykorzystaniem zasobów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dalej: **Zgłaszający** lub **Uczestnik**).
- II.6. W ramach Konkursu przeprowadzona zostanie ocena jakości pracy, wyników i postaw Uczestników oraz wyłonienie najlepszych Uczestników, zgodnie z kryteriami określonymi w Załączniku nr 1 do Regulaminu w następujących kategoriach konkursowych:
- II.6.1. Najlepsza komunikacja z klientami
- II.6.2. Najlepsze doskonalenie organizacji
- II.6.3. Najlepsza technologia wspierająca
- II.6.4. Najlepsza współpraca partnerska
- II.6.5. Najlepsze zarządzanie kryzysem i zmianą
- II.6.6. Najlepsza strategia obsługi klienta
- II.6.7. Najlepszy praCCodawca
- II.7. W ramach Konkursu mogą zostać przyznane nagrody specjalne dla Zgłaszających lub Uczestników. Zasady przyznawania nagród specjalnych zostaną ustalone przez Organizatora i podane do wiadomości za pośrednictwem strony internetowej Konkursu dostępnej pod adresem: www.pcca.pl (dalej: **Strona Internetowa Konkursu**) najpóźniej do dnia 31 grudnia 2024 roku.

III. JURY KONKURSU

- III.1. Organizator powoła Jury składające się z osób reprezentujących środowisko branżowe (contact center) i ekspertów z dziedzin pokrewnych, które będzie odpowiedzialne za ocenę zgłoszeń według kryteriów Konkursu oraz wskazanie zwycięzców w poszczególnych kategoriach zgodnie z założeniami Regulaminu.
- III.2. Skład Jury zostanie ogłoszony do dnia 9 grudnia 2024 roku na Stronie Internetowej Konkursu.

IV. ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ DO KONKURSU

- IV.1. Zgłaszający zobowiązany jest wyznaczyć osobę uprawnioną do reprezentowania go w związku z Konkursem, w tym zwłaszcza odpowiedzialną za prawidłowe wypełnienie formularza zgłoszeniowego oraz bieżący kontakt z Organizatorem (dalej: **Przedstawiciel Zgłaszającego**).
- IV.2. Do Konkursu w poszczególnych kategoriach mogą zostać zgłoszone projekty lub modele działania, które były realizowane według najwyższych branżowych standardów i osiągnęły wartościowe dla organizacji efekty oraz spełniają następujące warunki:
- IV.2.1. kategoria „**Najlepsza komunikacja z klientami**” – projekt usprawniający procesy zdalnej komunikacji firmy z klientami w ramach działalności contact center; celem projektu powinno być poprawienie doświadczeń klientów z istniejących procesów obsługowych lub wdrożenie nowych, innowacyjnych procesów obsługi;

- IV.2.2. kategoria „**Najlepszy projekt doskonalenia organizacji**” – projekt optymalizacji, doskonalenia sposobu działania jednostki contact center w zakresie procesów wewnętrznych, np. rekrutacji, wdrożeń pracowników, szkoleń, rozwoju kompetencji i postaw, raportowania, planowania, itp.; celem projektu powinna być poprawa skuteczności, efektywności i/lub jakości działania organizacji w ramach konkretnych procesów lub obszarów działania;
- IV.2.3. kategoria „**Najlepsza technologia wspierająca**” – projekt wykorzystania w działalności contact center technologii, w ramach którego w nowatorski sposób wykorzystane zostały tradycyjne technologie lub w efektywny sposób wdrożone zostały technologie innowacyjne w szczególności technologii oparte na sztucznej inteligencji i/lub technologie automatyzujące procesy; zastosowanie technologii powinno mieć na celu podniesienie jakości i/lub efektywności procesów zdalnej komunikacji z klientami (np. obsługi klienta, sprzedaży, windykacji), rekrutacji, szkoleń i/lub innych procesów biznesowych i zarządczych;
- IV.2.4. kategoria „**Najlepsza współpraca partnerska**” – projekt współpracy partnerskiej między organizacjami w obszarze działalności contact center przynajmniej jednego z partnerów lub zarządzania zasobami realizującymi procesy zdalnej komunikacji z klientami; w szczególności współpraca firm outsourcing contact center; celem współpracy powinno być osiągnięcie szczególnie istotnych efektów działania i synergii między organizacjami partnerskimi;
- IV.2.5. kategoria „**Najlepsze zarządzanie kryzysem lub zmianą**” – projekt w zakresie zarządzania niespodziewanym kryzysem i/lub zaplanowaną zmianą obejmującą obszar zdalnej komunikacji z klientami organizacji; celem i/lub efektem działań powinno być ograniczenie negatywnych skutków i/lub wykorzystanie pozytywnych możliwości kryzysu/zmiany;
- IV.2.6. kategoria „**Najlepsza strategia obsługi klienta**” – model działania, strategia organizacji w zakresie zapewnienia zdalnej obsługi, komunikacji z klientami; celem modelu działania powinno być zapewnienie najlepszych doświadczeń klientów przy zachowaniu efektywności biznesowej;
- IV.2.7. kategoria „**Najlepszy praCCodawca**” – model działania, strategia organizacji w obszarze zatrudniania i zarządzania doświadczeniami pracowników jednostki contact center; celem modelu działania powinno być zapewnienie najlepszych doświadczeń pracowników przy zachowaniu efektywności biznesowej.
- IV.3. Zgłaszający może przesłać do Konkursu kilka Zgłoszeń w tej samej kategorii.
- IV.4. Zgłoszenie do Konkursu musi być działaniem Uczestnika, które było realizowane pod bezpośrednim zarządem lub przy współzarządzie Zgłaszającego oraz było realizowane w okresie wskazanym w punkcie II.5. Regulaminu. W przypadkach, gdy działania w ramach Zgłoszenia były realizowane również poza okresem wskazanym w punkcie II.5 Regulaminu Zgłoszenie musi odnosić się jednoznacznie do przebiegu w szczególności wyników, które zostały osiągnięte w tym okresie.
- IV.5. Rejestracja zgłoszeń w Konkursie prowadzona jest w dwóch turach:
- IV.5.1. **I tura** przyjmowania Zgłoszeń trwa w dniach 1 stycznia – 31 stycznia 2025 r.
- IV.5.2. **II tura** przyjmowania Zgłoszeń trwa w dniach 1 lutego – 16 lutego 2025 r.

- IV.6. Organizator przewiduje również dodatkowy okres, w którym przyjmowane są wstępne zgłoszenia (dalej: **okres przedsprzedażowy**), który trwać będzie w okresie przed rozpoczęciem I tury i zakończy się najpóźniej do dnia 31 grudnia 2024 roku. Informacja o rozpoczęciu okresu przedsprzedażowego zostanie zakomunikowana na Stronie Internetowej Konkursu. Zgłoszenie wstępne dokonane w okresie przedsprzedażowym stanowi deklarację Zgłaszającego dotyczącą tego, ile Zgłoszeń chce zgłosić do Konkursu. Aby dokonać Zgłoszenia wstępnego w okresie przed sprzedażowym Zgłaszający (Przedstawiciel Zgłaszającego) powinien pobrać ze Strony Konkursu dedykowany formularz przedsprzedażowy, wypełnić go i przesłać na adres e-mail Organizatora: pcca@smb.pl. W ramach ww. formularza Zgłaszający deklaruje liczbę oraz kategorie konkursowe, w których chce przesłać Zgłoszenia w Konkursie. Na podstawie tych informacji Organizator, w odpowiedzi na wiadomość zawierającą wypełniony formularz przedsprzedażowy prześle Zgłaszającemu fakturę. Zgłaszający zobowiązany jest opłacić fakturę w terminie na niej wskazanym. O uznaniu Zgłoszenia za złożone w okresie przed sprzedażowym decyduje data przesłania do Organizatora prawidłowo wypełnionego formularza przedsprzedażowego. Niezależnie od powyższej procedury, Zgłaszający, który dokonał Zgłoszenia w okresie przed sprzedażowym zobowiązany jest przesłać Zgłoszenia do Konkursu (wskazane w ramach formularza przedsprzedażowego) zgodnie z pkt. IV.7.
- IV.7. Zgłaszający zainteresowani udziałem w Konkursie powinni (za pośrednictwem Przedstawiciela Zgłaszającego) najpóźniej do dnia 16 lutego 2025 roku przesłać zgłoszenie w Konkursie poprzez prawidłowe wypełnienie formularza zgłoszeniowego (dalej: **Formularz**) na Stronie Internetowej Konkursu w zakładce „projekty i zarządzanie”. Prawidłowo wypełniony Formularz musi obejmować:
- IV.7.1. dane zgłaszanego Uczestnika (imię, nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail), w tym w przypadku zgłoszeń realizowanych przez zespół pracowników dane jednego przedstawiciela – reprezentanta zespołu;
 - IV.7.2. skan oświadczenia Uczestnika zawierającego zgodę na publikację wizerunku oraz oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacją jego warunków zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Regulaminu;
 - IV.7.3. określenie kategorii konkursowej, do której zgłoszenie jest dokonywane;
 - IV.7.4. załączoną prezentację zgłoszenia zgodnie z szablonem dla danej kategorii w formacie pdf;
 - IV.7.5. dane Zgłaszającego (nazwa podmiotu, adres, NIP);
 - IV.7.6. dane Przedstawiciela Zgłaszającego (imię, nazwisko, stanowisko, adres e-mail, telefon);
 - IV.7.7. skan oświadczenia Przedstawiciela Zgłaszającego zawierającego zgodę na publikację wizerunku oraz oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacją jego warunków zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Regulaminu.
- IV.8. Po prawidłowym wypełnieniu Formularza Zgłaszający zobowiązany jest dokonać opłaty za udział w Konkursie na podstawie wystawionej przez Organizatora faktury VAT. Zapłata z tytułu wystawionej faktury VAT powinna nastąpić w terminie podanym na fakturze, nie później niż do dnia 28 lutego 2025 r. zgodnie z poniższym cennikiem:
- IV.8.1. za wstępne zgłoszenia dokonane **w okresie przedsprzedażowym** należy uiścić opłatę w wysokości 2.500,00 zł (słownie: dwa tysiące pięćset złotych 00/100) + 23% VAT za każde pojedyncze zgłoszenie;
 - IV.8.2. za zgłoszenia dokonane **w I turze przyjmowania zgłoszeń** należy uiścić opłatę w wysokości 2 750,00 zł (słownie: dwa tysiące siedemset pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT za każde pojedyncze zgłoszenie;
 - IV.8.3. za zgłoszenia dokonane **w II turze przyjmowania zgłoszeń** należy uiścić opłatę w wysokości 2 950,00 zł (słownie: dwa tysiące dziewięćset pięćdziesiąt złotych 00/100) + 23% VAT za każde pojedyncze zgłoszenie;

IV.8.4. Dokonanie łącznie wszystkich czynności, o których mowa w pkt IV.1.-IV.8. Regulaminu zwane będzie w dalszej części Regulaminu **”Zgłoszeniem”**. Niespełnienie któregokolwiek z warunków opisanych pkt IV.1.-IV.8. Regulaminu, a w szczególności nieuiszczenie opłaty za zgłoszenie, błędne wypełnienie Formularza lub nadesłanie go po upływie terminu, wskazanie niewłaściwej kategorii, przekazanie uszkodzonych lub niewłaściwych plików oznacza, że Zgłoszenie nie zostanie przyjęte do Konkursu i nie będzie uwzględniane przez Jury przy wyborze zwycięzców.

IV.9. Opłaty, o których mowa w pkt IV. 8. Regulaminu nie podlegają zwrotowi.

IV.10. Z gali rozdania nagród w Konkursie zostanie przygotowana foto – lub video-relacja. Materiały zostaną udostępnione na Stronie Internetowej Konkursu oraz w innych mediach społecznościowych. W związku z tym, jeśli osoba zaproszona na galę nie zgadza się na rozpowszechnianie jej wizerunek powinna odmówić przyjęcia zaproszenia na galę.

IV.11. Zgłoszenia muszą być przedstawione w języku polskim lub w przypadkach uzasadnionych specyfiką działania Uczestnika w języku angielskim.

V. PRZEBIEG KONKURSU

V.1. Zgłoszenia nadesłane w Konkursie będą weryfikowane i oceniane w trzech etapach, zgodnie z następującą procedurą:

V.1.1. I etap Konkursu, w którym następuje weryfikacja poprawności formalnej Zgłoszeń zgodnie z pkt IV. Regulaminu przy czym:

V.1.1.1. za ocenę formalną Zgłoszeń odpowiada Organizator, który w tym celu może wykorzystać dedykowane narzędzia i rozwiązania technologiczne; wykorzystywanie narzędzi technologicznych w ramach Konkursu w żaden sposób nie wpływa na merytoryczną ocenę Zgłoszeń dokonywaną przez Jury i wybór zwycięzców;

V.1.1.2. Zgłoszenia, które będą spełniały wszystkie wymogi punktu IV. Regulaminu zostaną zakwalifikowane do II etapu.

V.1.2. II etap Konkursu, w którym następuje ocena merytoryczna nadesłanych Zgłoszeń (prezentacji) w oparciu kryteria określone w Załączniku nr 1 do Regulaminu przy czym:

V.1.2.1. za indywidualną ocenę merytoryczną Zgłoszeń odpowiadają członkowie Jury, którzy dokonają tej oceny samodzielnie w trybie zdalnym;

V.1.2.2. ocena merytoryczna Zgłoszeń zostanie dokonana w specjalnie przygotowanych arkuszach ocen (możliwe wykorzystanie dedykowanego systemu informatycznego wspierającego proces rejestracji ocen) w oparciu o sposób wartościowania określony przez Jury w procesie kalibracji przed II etapem Konkursu;

V.1.2.3. oceny indywidualne członków Jury zostaną zebrane przez Organizatora, który na ich podstawie przygotowuje ranking Zgłoszeń w każdej kategorii; ranking Zgłoszeń zostanie zatwierdzony przez Jury na spotkaniu podsumowującym II etap Konkursu;

V.1.2.4. do III etapu zakwalifikowane zostaną po maksymalnie 3 Zgłoszenia z każdej kategorii konkursowej, które uzyskają najwyższe pozycje w rankingu danej kategorii oraz osiągną minimalny próg oceny ustalony przez Jury w trakcie kalibracji;

V.1.2.5. członkowie Jury podczas oceny każdego Zgłoszenia nie będą informowani o ocenach dokonanych przez innych członków Jury lub o wynikach oceny dokonanej przez program (aplikację).

- V.1.3. III etap Konkursu, w którym następuje ostateczna ocena merytoryczna i wybór zwycięzców na podstawie:
- V.1.3.1. indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy dokonają prezentacji Zgłoszenia;
 - V.1.3.2. indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy wezmą udział w sesji pytań od Jurorów.
- V.2. Zgłoszenie do Konkursu przekazane przez określonego Zgłaszającego nie będzie oceniane przez członka Jury reprezentującego tego Zgłaszającego lub organizację z nim powiązane; za rozdzielenie Zgłoszeń do oceny pomiędzy poszczególnymi członkami Jury odpowiada Organizator;
- V.3. Prace związane z oceną Zgłoszeń, o których mowa w pkt V.1. Regulaminu zostaną przeprowadzone w następujących terminach:
- V.3.1. I etap Konkursu – ocena formalna Zgłoszeń trwać będzie w terminie od dnia 16 lutego do 23 lutego 2025 r.;
 - V.3.2. II etap Konkursu – ocena merytoryczna Zgłoszeń trwać będzie w terminie od 3 marca do 30 marca 2025 r.;
 - V.3.3. III etap Konkursu – ocena Uczestników nastąpi w trakcie spotkań stacjonarnych lub online z Jury, w terminie od 22 kwietnia do 16 maja 2025 r.
- V.4. Ogłoszenie listy Uczestników zakwalifikowanych do III etapu Konkursu nastąpi w dniu 7 kwietnia 2025 r. na Stronie Internetowej Konkursu. Ponadto Organizator poinformuje o tym fakcie każdego Uczestnika, który został zakwalifikowany do etapu III poprzez kontakt z Przedstawicielem Zgłaszającego wskazanym w Formularzu, zgodnie z pkt IV.7.6. Regulaminu.
- V.5. Po zakończeniu III etapu Konkursu Jury w czasie wspólnych obrad dokona rozstrzygnięć w poszczególnych kategoriach Konkursu.
- V.6. Jury zastrzega sobie prawo do nieprzyznania tytułu w poszczególnych lub wszystkich kategoriach, szczególnie w sytuacji, gdy spośród nadesłanych Zgłoszeń nie będzie możliwe wytypowanie najlepszego Zgłoszenia, np. z uwagi na niewystarczający poziom merytoryczny Zgłoszeń lub Uczestników.
- V.7. Decyzja Jury jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie.
- V.8. Członkowie Jury oraz wszystkie inne osoby, które będą miały dostęp do zestawów nagrań, nagrań, zapisów konwersacji przekazanych w ramach Zgłoszeń do Konkursu zobowiązani są do zachowania poufności przekazywanych w Konkursie informacji, zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Regulaminu.
- VI. NAGRODY ORAZ OGŁOSZENIE WYNIKÓW KONKURSU**
- VI.1. Ogłoszenie zwycięzców Konkursu i rozdanie nagród nastąpi podczas gali konkursowej zorganizowanej przez Organizatora w Warszawie lub w formie on-line, gdyby nie było możliwe zorganizowanie gali stacjonarnie lub wiązało się to, w ocenie Organizatora, z niebezpieczeństwem dla jej uczestników. Data i miejsce organizowania gali, a także koszt udziału w gali zostaną podane przez Organizatora za pośrednictwem Strony Internetowej Konkursu nie później niż do dnia 30 maja 2025 roku.
- VI.2. Zwycięzcą Konkursu (dalej: „Zwycięzca”) zostanie Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie uznane przez Jury za najlepsze w danej kategorii. Zgłaszający taki otrzyma tytuł „Zwycięzca w konkursie Polish Contact Center Awards 2025” z oznaczeniem kategorii wraz ze statuetką będącą potwierdzeniem zwycięstwa w danej kategorii.

- VI.3. Wyróżnionym Konkursu (dalej: „**Wyróżniony**”) zostanie Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie wyróżnione przez Jury w danej kategorii. Zgłaszający otrzyma tytuł „Wyróżniony w konkursie Polish Contact Center Awards 2025” z oznaczeniem kategorii.
- VI.4. Nominowanym w Konkursie (dalej: „**Nominowany**”) zostanie każdy Zgłaszający (Uczestnik), którego Zgłoszenie zostanie zakwalifikowane do etapu III Konkursu. Zgłaszający otrzyma tytuł „Nominowany w konkursie Polish Contact Center Awards 2025” z oznaczeniem kategorii.
- VI.5. Zwycięzcy, Wyróżnieni i Nominowani mogą posługiwać się swoim tytułem bez jakichkolwiek ograniczeń z zastrzeżeniem wykorzystania pełnej nazwy tytułu, w szczególności oznaczenia roku, w którym tytuł został zdobyty.
- VI.6. Zgłaszającym (Uczestnikom), którzy uzyskali tytuł Zwycięzcy, Wyróżnionego lub Nominowanego Organizator może również przyznać nagrody pieniężne lub rzeczowe. W przypadku, gdy Zgłaszający, będący osobą fizyczną (w tym również osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą) otrzyma w Konkursie nagrodę pieniężną lub rzeczową to wraz z tą nagrodą zostanie przyznana dodatkowa nagroda pieniężna obliczona według wzoru [Wartość Nagrody * 10/9 – Wartość Nagrody] i zaokrąglona do pełnej złotówki. Dodatkowa nagroda pieniężna nie podlega wydaniu zwycięzcy, lecz zostanie potrącona przez Organizatora i przeznaczona na pokrycie należnego podatku dochodowego od osób fizycznych od wygranej w Konkursie w wysokości 10% wartości nagrody zgodnie z 41 ust. 4 i ust. 7 w zw. z art. 30 ust. 1 pkt 2 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych. W przypadku, gdyby Organizator podjął decyzję o przyznaniu nagrody pieniężnej lub rzeczowej Zgłaszającym, którzy biorą udział w Konkursie jako podatnik CIT (np. spółki z o. o., S.A.), wówczas Zgłaszający zobowiązani są do samodzielnego rozliczenia otrzymanych w Konkursie nagród jako przychodu z prowadzonej działalności gospodarczej. Zasady opisane w niniejszym punkcie mają odpowiednie zastosowanie do nagród specjalnych wydawanych w Konkursie.
- VI.7. Z chwilą ogłoszenia wyników Konkursu (podczas gali), Organizator udziela Zwycięzcom, Wyróżnionym i Nominowanym nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na okres 3 lat na posługiwanie się logotypem „Polish Contact Center Awards” na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na następujących polach eksploatacji:
- VI.7.1. utrwalania na jakimkolwiek nośniku audiowizualnym i audialnym, w szczególności na nośnikach video taśmie światłoczułej, magnetycznej, dyskach komputerowych oraz wszystkich typach nośników przeznaczonych do zapisu cyfrowego;
 - VI.7.2. zwielokrotnienie jakąkolwiek techniką w tym: techniką magnetyczną na taśmach video, dyskach audiowizualnych, techniką światłoczułą i cyfrową, techniką zapisu komputerowego na wszystkich rodzajach nośników dostosowanych do tej formy zapisu, wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworów, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - VI.7.3. obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których ww. logotypu utrwalono – wprowadzenie zwielokrotnionych nośników do obrotu w kraju, użyczenie oryginału albo egzemplarzy;
 - VI.7.4. rozpowszechnianie – publiczne wykonania, wystawienie, wyświetlenie, a także publiczne udostępnianie ww. znaku towarowego taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w tym w szczególności udostępnianie na stronach internetowych;
 - VI.7.5. wprowadzenie do pamięci komputera i do sieci multimedialnej w nieograniczonej ilości nadań i wielkości nakładów;
 - VI.7.6. wykorzystanie w utworach multimedialnych;
 - VI.7.7. wprowadzenie do obrotu przy użyciu Internetu i innych technik przekazu danych wykorzystujących sieci telekomunikacyjne, informatyczne i bezprzewodowe;

VI.7.8. wykorzystanie dla własnych celów marketingowych, w tym reklamy, promocji identyfikacji, produktów i usług oraz innych przejawów działalności gospodarczej.

VI.8. Organizator zastrzega sobie prawo opublikowania wyników Konkursu w środkach masowego przekazu, a w szczególności w prasie, radiu, telewizji oraz w sieci Internet, w tym również publikowania imion i nazwisk osób reprezentujących Zgłaszających w zakresie poszczególnych Zgłoszeń.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

VII.1. Zgłaszający ponosi wszelką odpowiedzialność za materiały przesłane w ramach Zgłoszeń do Konkursu.

VII.2. Wszelka odpowiedzialność za prawdziwość oraz rzetelność informacji lub danych zawartych w Zgłoszeniu, a także za naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub praw osób trzecich w związku z nadesłaniem Zgłoszenia, spoczywa na Zgłaszającym.

VII.3. Zgłaszający oświadcza, że dysponuje wszelkimi prawami oraz wymaganymi zgodami autorów (współautorów) materiałów zgłaszanych do Konkursu, niezbędnymi do zgłoszenia i wykorzystania materiałów na potrzeby postępowania konkursowego w następującym zakresie: (i) wprowadzanie elektronicznej wersji prac konkursowych do pamięci trwałej komputera, (ii) rozpowszechnianie prac konkursowych w drodze elektronicznej pomiędzy Jurorami Konkursu, (iii) udostępnienie publiczne podczas wydarzeń organizowanych w ramach Konkursu. Zgłaszający oświadcza także, że w przypadku materiałów, które przedstawiają wizerunek osób trzecich lub inne dobra osobiste, dysponuje wymaganymi prawem zgodami na wykorzystanie tego wizerunku.

VII.4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub jakichkolwiek praw osób trzecich, a w szczególności dóbr osobistych, w tym danych osobowych, praw autorskich oraz praw własności przemysłowej, w związku z otrzymaniem Zgłoszeń oraz ich wykorzystaniem na potrzeby Konkursu, co w szczególności obejmuje ich ocenę oraz publiczną prezentację podczas gali.

VII.5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wypłatę honorariów ani innych opłat lub wynagrodzeń w związku z wykorzystaniem prac zawartych w zgłoszeniach w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

VIII.1. Dane osobowe zebrane w związku z przeprowadzaniem Konkursu są przetwarzane na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa z zakresu ochrony danych osobowych, tzn. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

VIII.2. Administratorem danych osobowych uzyskanych w związku z Konkursem jest Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB z siedzibą w Warszawie przy ul. Stefana Batorego 18/108, 02-591 Warszawa; telefon 601 971 336, e-mail: stowarzyszenie@smb.pl, adres korespondencyjny: ul. Stefana Batorego 18/108, 02-591 Warszawa. Kontakt możliwy jest od poniedziałku do piątku (za wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy) w godz. 9-17.

VIII.3. Dane osobowe zbierane są w celu przeprowadzenia Konkursu i realizacji postanowień Regulaminu.

VIII.4. Więcej informacji o regułach przetwarzania danych osobowych Uczestników Konkursu na potrzeby jego przeprowadzenia znajduje się w Załączniku nr 4 do Regulaminu – Zasady przetwarzania danych osobowych przy przeprowadzaniu Konkursu Polish Contact Center Awards 2025.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

IX.1. Regulamin Konkursu dostępny jest na Stronie Internetowej Konkursu.

- IX.2. Organizator gwarantuje udział w gali (bez dodatkowych odpłatności) jednej osobie reprezentującej Zgłoszenie, które zostało zakwalifikowane do III etapu Konkursu. Udział w gali większej liczby osób związany jest z dodatkową opłatą, a szczegółowe informacje o jej wysokości i zasadach udziału w gali zostaną podane w terminie wskazanym w pkt VI.1. Regulaminu.
- IX.3. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu i warunków Konkursu w okresie trwania Konkursu, jeżeli jest to uzasadnione celem Konkursu i nie wpłynie na pogorszenie warunków uczestnictwa w Konkursie, z tym, że zmiany te nie mogą naruszać praw już nabytych przez Uczestników. Wszyscy Uczestnicy (Zgłaszający) zostaną powiadomieni o zmianie Regulaminu poprzez zamieszczenie stosownej informacji na Stronie Internetowej Konkursu.
- IX.4. Wszystkie koszty związane z uczestnictwem w Konkursie, w tym w szczególności opłaty za Zgłoszenie, koszty dojazdu do miejsca przebiegu III etapu Konkursu oraz miejsca organizacji gali konkursowej pokrywa Zgłaszający.
- IX.5. Zgłaszający ponosi wszelką odpowiedzialność za materiały przesłane w ramach zgłoszeń do Konkursu. Wszelka odpowiedzialność za prawdziwość oraz rzetelność informacji lub danych zawartych w zgłoszeniu, a także za naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub praw osób trzecich w związku z nadesłaniem zgłoszenia, spoczywa na Zgłaszającym.
- IX.6. Konkurs realizowany jest przez Organizatora jako przyrzeczenie publiczne w rozumieniu art. 919-921 Kodeksu cywilnego.
- IX.7. Konkurs nie jest grą losową, zakładem wzajemnym, grą w karty ani grą na automatach, której wynik zależy od przypadku, ani żadną inną przewidzianą w ustawie z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
- IX.8. Zgłaszający (Uczestnik) może zrezygnować z udziału w Konkursie w każdym czasie poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres korespondencyjny Organizatora.
- IX.9. Uprawnienia wynikające z uczestnictwa w Konkursie nie mogą być przeniesione na osobę trzecią.
- IX.10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy Kodeksu cywilnego i innych ustaw.
- IX.11. Nagrodzonym nie przysługuje prawo do zastrzeżenia szczególnych właściwości nagród ani otrzymania ich ekwiwalentu pieniężnego.
- IX.12. Nagrody nieodebrane w terminie z winy nagrodzonego oraz nagrody osób wykluczonych z udziału w Konkursie, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, pozostają własnością Organizatora.
- IX.13. Zgłaszający (Uczestnik) przystępując do Konkursu powinien zapoznać się z treścią Regulaminu. Zgłaszający (Uczestnik) zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad, jak również potwierdza, iż spełnia wszystkie warunki, które uprawniają go do udziału w Konkursie.
- IX.14. Organizator nie zwraca Zgłoszeń przekazanych mu w ramach Konkursu.
- IX.15. Organizator oświadcza, że przekazane w ramach Zgłoszeń materiały zostaną wykorzystane wyłącznie do celów konkursowych.

X. Załączniki

- X.1. Załącznik nr 1 Kryteria oceny zgłoszeń konkursowych
- X.2. Załącznik nr 2 Oświadczenie Uczestnika i Przedstawiciela Zgłaszającego
- X.3. Załącznik nr 3 Oświadczenie o poufności otrzymywanych informacji w ramach Konkursu
- X.4. Załącznik nr 4 Zasady przetwarzania danych osobowych przy przeprowadzaniu Konkursu Polish Contact Center Awards 2025